

## اللائحة التنفيذية الكتاب السادس

## السياسات والإجراءات الداخلية للشخص المرخص له

هَذِهِ أَسْوَاقُ الْمَعْلُومَاتِ

## جدول المحتويات

الفصل	العنوان
الفصل الأول	أحكام عامة :
الفصل الثاني	دليل السياسات والإجراءات الداخلية للشخص المرخص له :
الفصل الثالث	تدابير الإدارة والرقابة :
الفصل الرابع	إدارة المخاطر :
الفصل الخامس	شكوى العملاء :
الفصل السادس	استمرارية الأعمال :
الملاحق	:
الملحق رقم 1	الالتزامات المرتبطة بمزاولة أنشطة الأوراق المالية لشركة الشخص الواحد

مادة 1-1

تسري أحكام هذا الكتاب على الأشخاص المرخص لهم وذلك وفق طبيعة النشاط المرخص به.

ويتم تطبيق أحكام هذا الكتاب على الوحدات الخاضعة لرقابة البنك المركزي بالتنسيق بين الهيئة والبنك المركزي بموجب مذكرة التفاهم الموقعة بين الطرفين.

## الفصل الثاني

### دليل السياسات والإجراءات الداخلية للشخص المرخص له

مادة 1-2

يجب على الشخص المرخص له إعداد دليل بالسياسات والإجراءات بما يضمن الالتزام بالقانون وهذه اللائحة، ويجب أن تنظم هذه السياسات والإجراءات على الأخص الجوانب التالية:

1. الهيكل التنظيمي للشخص المرخص له الذي يحدد بشكل واضح حدود السلطة والصلاحيّة والمسؤولية للشخص المرخص له المتعلقة بمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وغيرها من الوظائف الرئيسيّة المساندة المختلفة، بالإضافة إلى تحديد المستويات الإدارية والصلاحيات المتعلقة بالموافقة على إبرام التصرفات ودفع المصاروفات والنفقات المالية وإجراءات التصديق على العمليات والمعاملات.
2. نظم الرقابة وبرامج الضبط الداخلي.
3. الموارد البشرية والتدريب والتطوير.
4. الالتزام بمتطلبات الكفاءة والنزاهة للأشخاص المرخص لهم.
5. تعارض المصالح.
6. الفصل بين الأنشطة التي يزاولها الشخص المرخص له بما يضمن عدم تسرب المعلومات بين هذه الأنشطة، وذلك فيما عدا نشاطي إدارة المحافظ الاستثمارية وبواسطة الشخص المرخص له، وتأسيس وإدارة أنظمة الاستثمار الجماعي.
7. التعامل مع شكاوى العملاء.
8. إدارة المخاطر.
9. مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
10. المطابقة والالتزام.
11. قواعد السلوك المهني.
12. تنفيذ وإدارة العمليات التسليحية للأنشطة المرخصة، على أن تشمل الدورة المستندية الواجب اتباعها في إنجاز الأعمال، وشروط تقديم الخدمات للعملاء والمستثمرين وقائمة بالأتعاب والعمولات والرسوم والمصاريف الحالية أو المقترحة.
13. خطط الطوارئ ومتابعة استمرارية الأعمال.
14. حماية المبلغين عن الممارسات غير المشروعة لدى الشخص المرخص له.
15. الرقابة الشرعية للأشخاص المرخص لهم بالعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية.
16. سياسات وإجراءات تعليمات كفاية رأس المال.
17. أي سياسات وإجراءات أخرى تتطلبها الهيئة.

ويجب على الشخص المرخص له تزويد الهيئة بدليل السياسات والإجراءات، وللهيئة أن تطلب منه تعديل هذا الدليل بما يضمن الالتزام بالقوانين والأنظمة المعمول بها.

## مادة 2-2

2

مع عدم الإخلال بالمادة (2-1) من هذا الكتاب، يجب أن تتضمن السياسات والإجراءات لتنفيذ وإدارة العمليات التشغيلية لنشاط أمين الحفظ - على الأخص - ما يلي:

1. الإجراءات المتبعة لحفظ السجلات والحسابات التي تضمن فصل أصول العميل وأمواله عن تلك التي تخص عميلاً آخر أو تلك التي تخص الشخص المرخص له بما يضمن الالتزام بأحكام الفصل الثاني وتحديداً المادة (2-3) والمادة (1-3) من الفصل الثالث من الكتاب السابع (أموال العملاء وأصولهم) من هذه اللائحة، وكيفية تحديد جهة الحفظ وقيمة وملكية أصول العميل في جميع الأوقات.
2. الإجراءات المتبعة من قبل الشخص المرخص له لمطابقة رصيد حساباته وسجلاته الخاصة بالعملاء، مع أرصدة حسابات البنوك المودع بها أموال العميل، وكذلك سجلات أي طرف آخر يحتفظ بأصول العميل أو أمواله.
3. الوسائل التي ترسل بها التقارير والإشعارات والإخطارات، سواء كانت كتابية تسلم باليد أو بالبريد، أو عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني أو غيرها من وسائل الاتصال الحديثة.
4. آلية استقبال تعليمات العميل وتنفيذها وتحديد ما إذا كان سيتم ذلك بشكل كتابي أو بواسطة المكالمات الهاتفية المسجلة أو بريد إلكتروني أو غيرها من وسائل الاتصال الحديثة.
5. ما يفيد الفصل بين المهام التي تؤديها الإدارات التشغيلية للشخص المرخص له والإدارات التي تقدم أي خدمات أخرى للعميل.

### الفصل الثالث

#### تدابير الإدراة والرقابة

##### مادة 1-3

يجب على الشخص المرخص له وضع التدابير المناسبة للمحافظة على التقسيم الواضح واللائم للمسؤوليات الرئيسية بين أعضاء مجلس الإدارة وأعضاء الإدارة التنفيذية، وذلك بالقدر الكافي لتحديد الصالحيات والمسؤوليات المرتبطة بكل وظيفة، وبما يوفر المراقبة والإشراف الكافي عليها.

##### مادة 2-3

يجب على الشخص المرخص له وضع التدابير المناسبة التي تضمن تنفيذ العمليات التشغيلية والتصرف بالأصول والأموال من قبل الجهة المخولة بذلك وفقاً للصالحيات المنوحة لها.

##### مادة 3-3

يجب على الشخص المرخص له وضع التدابير الالزامية لمنع تسرب أو إفشاء أي معلومات عن أي من الأنشطة المرخصة لديه إلى أشخاص يعملون لديه في نشاط أوراق مالية آخر، أو إلى أشخاص آخرين بخلاف المخولين بالاطلاع على تلك المعلومات (Wall Chinese).

الفصل الرابع  
إدارة المخاطر

مادة 1-4

يجب أن تشمل نظم إدارة المخاطر والتي تعتبر جزءاً أساسياً في الإدارة الاستراتيجية لدى الشخص المرخص له على الجوانب الرئيسية التي تمكّنه من تحديد وتحليل وقياس وتقدير المخاطر وإدارتها وأليات متابعتها والتقرير عنها بالشكل السليم بما يضمن الحماية وإضافة قيمة المؤسسة ول مختلف الأطراف ذات المصلحة بحد أدنى، كما يمكن لهذه النظم أن تشمل عناصر الاستدامة المتمثلة بالجوانب البيئية والاجتماعية والحكمة من خلال دعم أهداف المؤسسة عن طريق:

1. تقديم إطار عمل للمؤسسة بغرض دعم تنفيذ الأنشطة الحالية والمستقبلية بأسلوب متناسب ومحكم.
2. تطوير أساليب اتخاذ القرار والتخطيط وتحديد الأولويات عن طريق الإدراك الشامل والمنظم لأنشطة المؤسسة والتغيرات والفرص السلبية أو الإيجابية المتاحة للمشروعات.
3. المساهمة في الاستخدام أو التخصيص الفعال لرأس المال والموارد المتاحة للمؤسسة.
4. تخفيض التقلبات في مجالات الأنشطة غير الأساسية.
5. حماية وتطوير أصول وسمعة المؤسسة.
6. تطوير ودعم القوى البشرية وقاعدة معلومات المؤسسة.
7. تعظيم كفاءة التشغيل.

مادة 2-4

يجب أن تشمل نظم إدارة المخاطر لدى الشخص المرخص له على الجوانب الرئيسية التي تمكّنه من تحديد المخاطر وإدارتها بالشكل السليم، على أن تتضمن على الأخص الآتي:

1. مخاطر الائتمان: المخاطر المحتملة من التعرض لفشل الطرف المقابل في الوفاء بالتزاماته.
2. مخاطر السوق: المخاطر المحتملة من التعرض لتقلبات القيمة السوقية للأصول.
3. مخاطر السيولة: المخاطر المحتملة من عدم توفر الأموال النقدية اللازمة للوفاء بالتزامات الشخص المرخص له عند استحقاقها.
4. مخاطر العمليات: المخاطر المحتملة من فشل الأنظمة المالية أو الإدارية أو التقنية أو الأخطاء البشرية.
5. أي مخاطر أخرى قد يتعرض لها الشخص المرخص له.

مادة 3-4

يجب على الشخص المرخص له وضع السياسات والإجراءات التي تحدد الآتي:

1. كيفية قيامه بإدارة مخاطر الائتمان ضمن إطار نظم إدارة المخاطر، على أن يتم تحديد حد أقصى لقدر التعرض لجهة واحدة وتقييمه بشكل دوري وشرح الإجراءات المتتبعة في حالة الوصول إلى هذا الحد.
2. كيفية قيامه بإدارة مخاطر السوق التي يتعرض لها في الظروف المختلفة والطرق المتتبعة في قياس هذه المخاطر.
3. كيفية قيامه بإدارة مخاطر السيولة التي يتعرض لها وطرق إدارة السيولة التي تمكنه من التعامل مع هذه المخاطر في الظروف غير المتوقعة.
4. كيفية قيامه بإدارة مخاطر العمليات التي يتعرض لها وتصنيفها وفقاً لطبيعة عمل الشركة.
5. الطرق المتتبعة في قياس المخاطر المختلفة التي تتعرض لها الشركة وطرق تصنيفها والسياسات والإجراءات المتتبعة لإدارتها.

يجب على مسؤول إدارة المخاطر أن يرفع تقريراً إلى مجلس الإدارة يتعلق بالمخاطر كل ستة أشهر مع تزويد الهيئة بنسخة منه، وعلى مجلس الإدارة أن يقوم بإبلاغ الهيئة فور حصول أي تجاوز لنظم إدارة المخاطر وشرح الإجراءات التي سيتتم اتباعها للتعامل معها.

مادة 4-4

ويتحمل مجلس الإدارة مسؤولية اعتماد السياسات والإجراءات الداخلية لإدارة مخاطر الشخص المرخص له بما يضمن تحديد جميع هذه المخاطر وتصنيفها وإدارتها والرقابة المستمرة عليها بالشكل المطلوب.

مادة 5-4

للهيئة فرض متطلبات إضافية أو طلب تقارير بشكل محدد للتأكد من أن الشخص المرخص له لديه القدرة على إدارة مخاطرة بما يتناسب مع حجم ونوع الأنشطة المرخصة. كما للهيئة أن تعفي الشخص المرخص له من بعض هذه المتطلبات إن رأت ذلك.

الفصل الخامس  
شكاوى العملاء

مادة 1-5

يجب أن تتضمن سياسات وإجراءات التعامل مع شكاوى العملاء على الأخص ما يلي:

1. نموذج تقديم الشكوى مع توضيح المعلومات والمستندات المطلوبة من العميل، مع نشر نموذج الشكوى على الموقع الإلكتروني للشخص المرخص له.
2. إجراءات استلام الشكوى بما فيها إبلاغ العميل باستلام الشكوى ورقمها.
3. الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل الشخص المرخص له لضمان معالجة الشكوى بالطرق المناسبة وبأسرع وقت.
4. إجراءات تسوية الشكاوى بما يضمن إحاطة كل موظف يتعامل مع العملاء بهذه الإجراءات.
5. الإجراءات الواجب اتخاذها لإبلاغ العميل بنتائج التحقيق في الشكوى ويراعى التزام الشخص المرخص له بإبلاغ العميل الشاكي بما تم من إجراءات خلال مدة أقصاها ثلاثون يوماً من استلام الشكوى.

5

مادة 2-5

يجب على مسؤول المطابقة والالتزام لدى الشخص المرخص له أن يقوم بمتابعة المهام الخاصة بالتعامل مع شكاوى العملاء والنظر فيها. ويجوز للشخص المرخص له التوقف عن البت في الشكوى المقدمة من العميل إذا كان موضوعها محل دعوى قضائية.

مادة 3-5

يجب على الشخص المرخص له إرسال تقرير نصف سنوي إلى الهيئة عن شكاوى العملاء.

وعلى الشخص المرخص له الاحتفاظ بسجلات شكاوى العملاء لمدة خمس سنوات من وقت تقديمها.

## الفصل السادس استمرارية الأعمال

### مادة 1-6

يجب على الشخص المرخص له وضع التدابير المناسبة لضمان قدرته على الاستمرارية في ممارسة أنشطته وعلى الأخضر الاحتفاظ برأس مال كافي لتحقيق ذلك، والوفاء بالتزاماته القانونية عند حدوث توقف غير متوقع لأعماله آخذًا في الاعتبار طبيعة وحجم وتعدد أوجه أعماله، ويجب توثيق هذه التدابير وتحديثها بشكل منتظم واختبارها للتأكد من فاعليتها وبما يضمن مواكبتها لآخر التطورات في مجال نشاط الشخص المرخص له.

### مادة 2-6

يجب الاحتفاظ بالسجلات المتعلقة بالتدابير الخاصة باستمرارية النشاط لمدة خمس سنوات بعد التوقف عن استخدامها أو تعديلها.

### مادة 3-6

يجب أن تتضمن سياسات وخطط الطوارئ ومتابعة استمرارية الأعمال على الأخضر التالي:

1. تحديد الوحدة الداخلية أو الفرد المسؤول عن تنفيذ خطة استمرارية الأعمال والتواصل مع الجهات المعنية داخلياً وخارجياً في حالة حدوث انقطاع غير متوقع لأعمال الشخص المرخص له.
2. تحديد الأولويات التي يتم اتباعها عند حدوث انقطاع غير متوقع لأعمال الشخص المرخص له.
3. خطة الشخص المرخص له في ضمان توافر القدرات والكفاءات في الموارد البشرية والتقنية والمالية.
4. بيان كيفية التواصل سواء على المستوى الداخلي بين وحدات الشخص المرخص له، أو على المستوى الخارجي مع العملاء والجهات الأخرى.
5. خطة الشخص المرخص له في الحفاظ على استمرارية عمل الأنظمة التقنية وسياسة حفظ وحماية الأموال والسجلات واسترجاع أية معلومات ضرورية عند حدوث التوقف غير المتوقع لأعماله.

### مادة 4-6

للهيئة فرض متطلبات إضافية أو طلب تقارير بشكل محدد للتأكد من أن الشخص المرخص له لديه القدرة على الاستمرارية بأعماله وعلى الأخضر الحفاظ برأس مال كافي وذلك بما يتناسب مع حجم ونوع أنشطة الأوراق المالية التي يزاولها.

ملحق رقم (1)  
الالتزامات المرتبطة بمزاولة أنشطة الأوراق المالية لشركة الشخص الواحد

## الالتزامات المرتبطة بمتطلبات الأوراق المالية لشركة الشخص الواحد

### أولاً: فيما يتعلق بدليل السياسات والإجراءات الداخلية للشخص المرخص له

يجب على الشخص المرخص له إعداد دليل بالسياسات والإجراءات بما يضمن الالتزام بالقانون وهذه اللائحة بما يتناسب مع النشاط محل الترخيص وكيانه القانوني وحجم الشركة وقاعدتها عمالاته والخدمات التي يرغب في تقديمها،

ويجب أن تنظم هذه السياسات والإجراءات على الأخص الجوانب التالية:

1. الهيكل التنظيمي للشخص المرخص له الذي يحدد بشكل واضح حدود السلطة والصلاحيه والمسؤولية للشخص المرخص له والمتعلقة بالإدارة التنفيذية وغيرها من الوظائف الرئيسية المساعدة المختلفة. بالإضافة إلى تحديد المستويات الإدارية والصلاحيات المتعلقة بالموافقة على إبرام التصرفات ودفع المصاروفات والنفقات المالية وإجراءات التصديق على العمليات والمعاملات.
2. سياسات وإجراءات الشركة المرتبطة في المطابقة والالتزام.
3. سياسات وإجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
4. نظم الرقابة وبرامج الضبط الداخلي، على أن تتضمن في محتواها إدارة المخاطر المرتبطة بأعمال الشخص المرخص له والأطراف ذوي العلاقة بما يتناسب ونوع النشاط المرخص به بالإضافة إلى سياسة تعارض المصالح.
5. الموارد البشرية والتدريب والتطوير، على أن تتضمن ما يفيد التزام الشخص المرخص له بضوابط ومتطلبات الوظائف واجبة التسجيل وأاليات الاستعانة بالجهات الخارجية لتقديم خدمات الوظائف واجبة التسجيل وقواعد السلوك المهني بالإضافة إلى اشتراطات التدريب المستمر.
6. التعامل مع شكاوى العملاء.
7. تنفيذ وإدارة العمليات التشغيلية للأنشطة المرخص بها على أن تتضمن تفاصيل الخدمات المزعزع تقديمها وشروط تقديم الخدمات للعملاء وأالية التعاقد وإنائه ومسودة العقد المزمع إبرامه مع العميل، بالإضافة إلى كافة التقارير الصادرة عن الشخص المرخص له للعملاء والجهات الرقابية وأالية الاحتفاظ بالسجلات.
8. تقنية المعلومات، على أن تتضمن تفاصيل البرامج الإلكترونية المستخدمة لتقديم الخدمات للعملاء (إن وجد) والتعاقد المرتبطة مع الجهات المطورة لتلك البرامج، بالإضافة إلى تفاصيل الدعم التقني للسجلات والعمليات المقدمة عبر هذا البرنامج كذلك التزامات سرية المعلومات والبيانات والوقاية من تسرب المعلومات.
9. خطط الطوارئ ومتابعة استمرارية الأعمال.
10. حماية المبلغين عن الممارسات غير المشروعة لدى الشخص المرخص له.
11. أي سياسات وإجراءات أخرى تتطلبها الهيئة.

ويجب على الشخص المرخص له تزويد الهيئة بدليل السياسات والإجراءات وأي تحداثيات تطرأ عليها، وللهيئة أن تطلب منه تعديل هذا الدليل بما يضمن الالتزام بالقوانين والأنظمة المعمول بها.

## ثانياً: أحكام عامة

- يستثنى الشخص المرخص له من تقديم تقرير إدارة المخاطر الوارد في المادة 4-4 من هذا الكتاب، على أن يلتزم الشخص المرخص له بإخطار الهيئة فور حصول أي تجاوز لنظم إدارة المخاطر وتفاصيل الإجراءات التي سيتم اتباعها للتعامل معها.
- يكون الرئيس التنفيذي أو من تعهد إليه مسؤولية التعامل مع شكاوى العملاء مسؤولاً عن تطبيق أحكام الفصل الخامس من هذا الكتاب.
- يكون الرئيس التنفيذي مسؤولاً عن تطبيق أحكام الفصل السادس من هذا الكتاب في حال طلب استثناء من وظيفة مسؤول المطابقة والالتزام.

